

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01/2023 al 31/03/2023

MAPFRE PERU

N°	Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	SEPELIO	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	22	86	7
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	46	40	12
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	12	11	14
2	VEHÍCULOS	INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	19	16	13
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	5	30	7
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	25	5	12
3	ASISTENCIA MÉDICA	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	43	38	12
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	13	3	11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	7	5	12
4	VIDA INDIVIDUAL	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	28	10	13
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	10	11	13
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	13	7	9
5	SOAT	RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA		26	8
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	2	22	9
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	13	4	11
6	VIDA GRUPO PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	9	15
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		14
		INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	2		22
7	INCENDIO	CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	16	4	12
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	4		12
8	DOMICILIARIO	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	1	1	15
		INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		2	7
		FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	1	1	12
9	VIDA LEY TRABAJADORES	ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	2	2	12
		CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	3		11
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	1	11
10	SEGURO COMPLEMENTARIO	INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	14
		ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS		2	14
		NO RECIBIO LA POLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1	9
11	MULTISEGUROS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	3		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1	17

	MULTISEGUROS	CANCELACIÓN INDEBIDA DE LA PÓLIZA DE SEGUROS		1	15
12	ACCIDENTES PERSONALES	DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	1	4	13
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		15
		DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		16
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3		16
		CONTRATACION O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	1		15
13	DESGRAVAMEN	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1	4
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS		1	15
		NO ESTA CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA POLIZA DE SEGUROS (MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	1		14
14	RESPONSABILIDAD CIVIL	COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGUN CORRESPONDA)	1		15
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	15
		NO ESTA CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACION, VALORACION DEL DAÑO, REPARACION O ACCESORIOS	1		16
15	RENTA PARTICULAR	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2		15
		INADECUADA ATENCION AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	1		15
16	TODO RIESGO EQUIPO PARA	RECHAZO EN LA ATENCION DEL SINIESTRO	1		17
		INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACION SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1	11
		RENOVACION INDEBIDA DE POLIZA		1	12
17	ROBO Y ASALTO	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	2		15
18	TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION	1		15
		INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCION DE SOLICITUD DE COBERTURA	1		15
19	ACCIDENTES PERSONALES	INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCION DE LA POLIZA DE SEGUROS		1	15
20	CAUCIONES (FIANZAS)	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACION		1	13
TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS DEL TRIMESTRE					973
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES					883,262